

Об утверждении Регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима области Абай

Постановление акимата области Абай от 1 июля 2024 года № 119

В соответствии с пунктом 2 статьи 27 Закона Республики Казахстан "О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан", с постановлением Правительства Республики Казахстан от 15 марта 2023 года № 214 "Об утверждении Типового регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами центральных государственных органов и аппаратов акимов областей, городов республиканского значения, столицы, внесении изменений в постановление Правительства Республики Казахстан от 8 сентября 2020 года № 560 "Об утверждении Типового регламента личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппаратов акимов областей, городов республиканского значения и столицы и Типового положения об отделах по контролю за рассмотрением обращений аппаратов акимов областей, городов республиканского значения и столицы" и признании утратившими силу некоторых решений Правительства Республики Казахстан", акимат области Абай **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима области Абай, согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Государственному учреждению "Аппарат акима области Абай" в установленном законодательством порядке обеспечить:

1) в течение пяти рабочих дней со дня подписания настоящего постановления направление его копии в электронном виде на государственном и русском языках в филиал республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения "Институт Законодательства и правовой информации Республики Казахстан" Министерства юстиции Республики Казахстан области Абай для официального опубликования и включения в Эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан;

2) размещение настоящего постановления на интернет-ресурсе акимата области Абай после его официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата акима области Абай.

4. Настоящее постановление вводится в действие со дня его первого официального опубликования.

Регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима области Абай

1. Общие положения

1. Настоящий регламент личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима области Абай (далее – Регламент) регламентирует порядок личного приема физических лиц и представителей юридических лиц должностными лицами аппарата акима области Абай.

2. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц (далее – прием) осуществляется в центре приема граждан при аппарате акима области Абай (далее – ЦПГ) следующими должностными и иными лицами:

- 1) акимом области Абай и его заместителями;
- 2) руководителем аппарата акима области Абай и его заместителями;
- 3) руководителями структурных подразделений аппарата акима области Абай;

4) иными работниками аппарата акима области Абай, уполномоченными на осуществление приема.

3. В ЦПГ осуществляется прием физических лиц и представителей юридических лиц по вопросам, входящим в компетенцию аппарата акима области в порядке, установленном регламентом аппарата акима области Абай.

4. Руководители структурных подразделений аппарата акима области, уполномоченные на осуществление приема, проводят прием физических лиц и представителей юридических лиц в день их обращения в ЦПГ в случае их согласия на прием указанными должностными лицами.

2. Порядок приема физических лиц и представителей юридических лиц в центрах приема граждан

5. Запись на прием ведут работники, ответственные за организацию приема, ежедневно в рабочие дни в рабочее время с перерывом на обед, на основании электронного документа с ИС "е-Отиниш", обращений в бумажном формате, в том числе поступающих нарочно либо в устной форме, изложенной работнику центра приема граждан, а также заявок, поступивших в call-центры общественных приемных.

6. Обращение с просьбой о личном приеме, в котором не изложена суть вопроса, оставляется без рассмотрения с сообщением об этом заявителю.

7. Отказ в приеме обращения не допускается.

В случае, если обращение с просьбой о личном приеме не соответствует требованиям, установленным статьей 63 Административного процедурно-процессуального кодекса Республики Казахстан (далее – Кодекс), об этом указывается заявителю и устанавливается разумный срок для его приведения в соответствие с требованиями Кодекса.

Обращение с просьбой о личном приеме, которое в установленный срок не приведено в соответствие с требованиями Кодекса, подлежит возврату.

7-1. Прием в ЦПГ лицами, указанными в пункте 2 настоящего Регламента, проводится не реже одного раза в месяц согласно утвержденному графику.

Аким области Абай проводит личный прием граждан также после проведения встреч с населением в соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 3 марта 2022 года № 826 "О проведении встреч акимов с населением".

8. Графики приема с указанием фамилии, имени и отчества (при его наличии) должностного лица, дней приема вывешиваются в центрах приема граждан на государственном и русском языках, в доступных для общего обозрения местах, а также размещаются на официальных сайтах акима области.

9. Прием заместителями акима области Абай может осуществляться вне утвержденного графика по соответствующему поручению первого руководителя или акима соответственно, с указанием даты проведения приема.

10. Перед началом приема физическое лицо или представитель юридического лица (далее – заявитель) предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а при обращении от имени других лиц – документы, подтверждающие полномочия представлять их интересы.

11. Прием иностранцев и лиц без гражданства проводится в соответствии с требованиями по обеспечению режима секретности в Республике Казахстан и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, регулирующими отношения в области защиты государственных секретов.

В случае необходимости прием иностранцев и лиц без гражданства проводится с участием переводчика.

Обращения иностранцев и лиц без гражданства, поданные на приеме, рассматриваются в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан, если международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан, не предусмотрены иные правила их рассмотрения.

12. Прием проводится в порядке очередности обращения. Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны, приравненные по льготам к ветеранам Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий на территории других государств, ветераны труда, лица с инвалидностью, беременные женщины, лица, награжденные орденами "Алтын Қыран", "Халық қаһарманы", "Қазақстанның Еңбек Ері", принимаются вне очереди.

13. С согласия заявителя прием акима области Абай и его заместителя может осуществляться посредством видеоконференцсвязи.

14. В случаях введения ограничительных мер, связанных с пандемией, или других обстоятельств, связанных с обеспечением безопасности физических лиц и представителей юридических лиц, прием осуществляется исключительно посредством видеоконференцсвязи.

15. Не осуществляется запись на прием:

1) по вопросам, не входящим в компетенцию акима области Абай;

2) когда имеется решение административного органа, должностного лица по административному делу в отношении участника административной процедуры о том же предмете и по тем же основаниям, которые указаны в обращении;

3) когда имеется вступивший в законную силу судебный акт, вынесенный в отношении того же лица, о том же предмете и по тем же основаниям;

4) если административным органом, должностным лицом возвращено обращение;

5) если административным органом, должностным лицом принят отзыв обращения от заявителя.

16. В случаях невозможности проведения приема по причине временной нетрудоспособности, служебной командировки и другим причинам принимающее лицо оповещает работника, ответственного за прием, не позднее чем за 2 (два) рабочих дня или в день проведения личного приема.

17. В день приема в ЦПГ могут привлекаться юридические консультанты, психологи и социальные работники (возможно привлечение волонтеров только на дни приема), помогающие оформить (в случае необходимости) дополнительные заявления и другие сопутствующие документы.

18. При проведении приема сотрудниками ЦПГ и аппарата акима области Абай обеспечивается участие представителей других заинтересованных органов, если поднимаемый вопрос касается их компетенции.

19. После отправки запроса на участие в приеме представителей других заинтересованных органов заявитель в течение 2 (два) рабочих дней информируется о направленном запросе и при необходимости продлении рассмотрения обращения о записи на прием.

20. Прием осуществляется на государственном и русском языках по желанию заявителя.

21. В ходе приема работники ЦПГ могут пригласить для участия в приеме работников аппарата акима области или согласовывать с соответствующими должностными лицами время и место приема.

22. Результаты приема протоколируются с отражением принятого в ходе приема решения по обращению либо поручений, с указанием конкретных сроков их исполнения. Протокольные поручения прикрепляются к обращениям.

23. Прием граждан освещается в средствах массовой информации с соблюдением требований о защите персональных данных и сведений, составляющих государственные секреты либо иную охраняемую законом тайну.

3. Порядок регистрации и рассмотрения обращений по вопросам приема физических лиц и представителей юридических лиц

24. Все поступившие обращения о записи на прием регистрируются работниками ЦПГ и отделом по контролю за рассмотрением обращений аппарата акима области Абай (далее – ОКРО) в информационной аналитической системе "Электронные обращения" в день их поступления и направляются на предварительное рассмотрение ответственному работнику, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений аппарата акима области Абай (далее – ответственный работник).

25. Ответственный работник с участием ЦПГ и аппарата акима области Абай за 5 (пять) рабочих дней до начала приема, после сбора и анализа материалов готовит справочную информацию на имя акима области, его заместителя, руководителя аппарата с предложением о назначении даты приема или отказе.

26. Ответственный работник ЦПГ распределяет списки в утвержденный график приема в порядке очередности.

27. В срок не позднее 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента регистрации обращения ответственный работник ЦПГ направляет ответ заявителю с указанием даты и времени приема.

28. В случае сложного характера вопроса, требующего большей проработки, заявителю направляется письмо о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) календарных дней с момента регистрации обращения.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен мотивированным решением акима области или их заместителями на разумный срок, но не более чем до двух месяцев ввиду необходимости установления фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения обращения, о чем заявитель извещается в течение 3 (три) рабочих дней со дня продления срока.

29. Требования ответственных работников ЦПГ о предоставлении материалов, необходимых для организации приема должностными лицами и их заместителями, анализа и обобщения практики проведения приема, являются обязательными для исполнения структурными подразделениями аппарата акима области Абай.

30. До принятия решения об отказе в приеме, не позднее чем за три рабочих дня заявителю направляется проект предварительного решения об отказе для проведения процедуры заслушивания.

В случае отказа в приеме процедура заслушивания может осуществляться способами, предусмотренными частью первой статьи 73 Кодекса.

31. Организация и порядок проведения процедуры заслушивания осуществляются с учетом требований статей 66, 73 и 74 Кодекса.

4. Осуществление контроля исполнения поручений по итогам приема

32. Контроль протокольных поручений, подготовленных по итогам приемов, осуществляется ОКРО.

33. Основанием для снятия с контроля поступившего с приема обращения является окончательный мотивированный ответ заявителю.

34. Обращения, поданные заявителем при проведении приема, регистрируются в системе электронного документооборота либо информационной аналитической системе "Электронные обращения" с проставлением отметки "с личного приема".

35. Не допускается поручать рассмотрение обращения с приема работнику, которому оно ранее поручалось.

36. Сотрудники ЦПГ на регулярной основе должны осуществлять мониторинг уровня удовлетворенности заявителей, проводить посредством телефонной связи выборочный опрос заявителей, получивших консультации и отказавшихся от записи на личный прием.

37. ОКРО совместно с другими заинтересованными структурными подразделениями обеспечивают:

1) информационно-аналитическое сопровождение работы акима области Абай и его заместителей в рамках проводимых приемов;

2) участие ответственных должностных лиц, задействованных в приеме, в том числе ответственных должностных лиц других заинтересованных органов;

3) обратную связь с заявителем (по необходимости);

4) бесперебойную работу call-центров, работающих в рамках ЦПГ, в том числе в случае принятия ограничительных мер, связанных с введением режимов чрезвычайного положения, чрезвычайной ситуации, карантинных мер эпидемиологического характера, техногенных аварий и иных катастроф, несущих угрозу жизни и здоровью населения.

38. О результатах работы ЦПГ необходимо на регулярной основе (не реже одного раза в квартал) информировать Аппарат Правительства Республики Казахстан.